

INTEGRASI ASPEK RISIKO DALAM MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USAGE OF TECHNOLOGY* UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI *GO-RIDE*

Alfan Amrullah dan Anjar Priyono

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Indonesia

alfan.amrullah@uii.ac.id; anjar.priyono@uii.ac.id

Abstract: This research aims to analyse the acceptance of Go-Ride, motorbike taxi booking application, using Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT) model. The uniqueness of this study is that it integrates risk into the UTAUT model. Four variables were used as independent variables including performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating condition. Meanwhile, three variables are used as moderating variables: gender, age and experience. University students were selected as respondent because young age people tends to be more risk takers in comparison to the old one. According 151 data samples collected from university students, the results demonstrated that acceptance of Go-Ride technology influenced by four factors: performance expectancy, effort expectancy, social influence and behavioral intention. On the otherhand, performance risk, financial risk, time risk and facilitating condition do not support to the acceptance and usage of Go-Ride technology.

Keywords : Go-Ride, Go-Jek, Technolgt Acceptance, UTAUT, Perceived Risk

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan teknologi Go-Ride dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) yang diintegrasikan dengan persepsi risiko (*perceived risk*). Model UTAUT mengidentifikasi empat faktor pendorong *intention* dan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* serta *gender*, *age* dan *experience* sebagai variabel moderasinya. Penelitian sebelumnya mengintegrasikan model UTAUT dengan *perceived risk* yang dibagun oleh tujuh variabel risiko. Pada penelitian ini faktor risiko yang ditambahkan hanya tiga variabel yaitu *performance risk*, *financial risk*, dan *time risk*. Berdasarkan 151 sampel yang diambil dari mahasiswa disimpulkan bahwa model penerimaan teknologi Go-Ride ini, terdapat 4 faktor yang memengaruhi penerimaan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *behavioral intention*. Sedangkan *performance risk*, *financial risk*, *time risk* dan *facilitating condition* tidak terbukti berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi Go-Ride

Kata Kunci : Go-Ride, Go-Jek, Penerimaan Teknologi, UTAUT, Perceived Risk

PENDAHULUAN

Pada beberapa tahun terakhir perkembangan Teknologi Informasi (TI) cukup membawa perubahan. Seiring perkembangan zaman, kegiatan masyarakat juga tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi menjadi komponen yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Internet, salah satu buah dari perkembangan teknologi informasi, cukup bermanfaat dalam menunjang kinerja organisasi dan bisnis.

Persaingan bisnis mulai meningkat dengan penggunaan internet. Saat ini, Internet cukup berkembang dan menawarkan banyak aplikasi berbasis web yang dapat dimanfaatkan organisasi untuk menawarkan produk mereka dan mempertahankan pelanggan (Oruç, dan Tatar, 2017).

Bermula dari *e-commerce* yang pada awalnya hanya sebatas kegiatan transaksional secara elektrik, kemudian berkembang dengan cakupan lebih luas menjadi *e-business*, menjadi tren baru di dunia perekonomian. *E-business* mengintegrasikan semua kegiatan bisnis berbasis teknologi internet. Penggunaan model *e-business* sangat membantu organisasi perusahaan menekan biaya operasional dalam menjalankan bisnisnya. (Xue *et al.*, 2011). Model *e-business* menjawab semua pertanyaan bagaimana sebuah perusahaan akan menghasilkan pendapatan dan memastikan sendiri keuntungannya (Brzozowska dan Bubel, 2015). Dunia perbankan telah terlebih dahulu melakukan ekspansi bisnis dan menerapkan aplikasi teknologi informasi sejak 1990-an berupa *internet banking* yang terus berkembang hingga sekarang. Cara ini memicu bisnis lain untuk ikut masuk ke dunia *online* salah satunya penyedia jasa transportasi.

Penyedia jasa transportasi terus mengembangkan bisnisnya hingga akhirnya mereka menyediakan aplikasi untuk melakukan *booking* penggunaan jasa transportasi. Saat ini media *booking* transportasi bukan hanya sebatas reservasi tiket, tetapi juga bisa menjemput pelanggan secara langsung seperti Go-Jek. Go-Jek merupakan salah satu aplikasi penyedia jasa transportasi *online* yang tengah berkembang. Go-Jek menawarkan banyak layanan, tetapi layanan utama yang diunggulkan yakni adalah layanan Go-Ride dengan moda transportasi ojek motor, yang praktis dan bisa menjangkau sampai pelosok sudut suatu daerah. Pada dasarnya Go-Ride sama saja dengan ojek motor biasa, namun mereka lebih aktif mencari pelanggan dengan menerima notifikasi dari aplikasi dan melakukan penjemputan saat itu juga. Tentu saja hal ini cukup memudahkan pelanggan.

Ditengah berkembangnya aplikasi yang dinilai memudahkan pelanggan ini, ada pihak yang merasa dirugikan sehingga menentang adanya Go-Jek. Pada tahun 2015, Go-Jek sempat ditentang oleh beberapa pihak, terutama para pengemudi taksi dan ojek konvensional. Mereka menilai Go-Jek mematikan pasaran ojek dan taksi konvensional. Go-Jek juga sempat dilarang beroperasi oleh pemerintah melalui Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/1/21/Phb/2015 ditandatangani oleh Menteri Perhubungan Ignasius Johan tertanggal 9 November 2015. Masyarakat menilai bahwa larangan ini justru akan mengancam ekonomi rakyat karena para *driver* Go-Jek akan kehilangan profesinya. Setelah menuai banyak kritikan, akhirnya pemerintah mencabut larangan 17 Desember 2015. Keputusan untuk mencabut larangan ini disambut hangat oleh sebagian masyarakat namun belum mencakup secara masif.

Meskipun aplikasi-aplikasi semacam ini menawarkan kemudahan bagi pengguna, adopsi teknologi masih terbatas dan dalam banyak kasus jatuh jauh dari harapan (Mahfuz *et al.*, 2016). Fakta diatas mencerminkan bahwa penerimaan teknologi Go-Jek masih menjadi kontroversi di masyarakat. Agar aplikasi ini menguntungkan kedua belah pihak (pelanggan dan organisasi), maka perlu untuk menganalisis persepsi yang sebenarnya dan alasan utama kesediaan orang untuk mengadopsi teknologi ini (Roy *et al.*, 2017; Youssef *et al.*, 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya sudah membahas tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengguna teknologi informasi, ada pekerjaan empiris terbatas yang bersamaan menangkap faktor keberhasilan (positif) dan faktor resistensi (negatif) yang mendorong pelanggan untuk mengadopsi teknologi (Roy *et al.*, 2017). Dari premis tersebut bisa diartikan bahwa teknologi belum sepenuhnya diterima karena dalam penggunaannya masih ada faktor penolakan. Oleh karena itu penerimaan teknologi dalam hal ini masih perlu dianalisis lebih lanjut.

Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan metode yang sangat sering digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa berhasil suatu inovasi teknologi baru diterima oleh masyarakat. Disisi lain, sebuah faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia teknologi yaitu faktor risiko juga dinilai turut berkontribusi memengaruhi seseorang dalam mengadopsi suatu teknologi baru.

Martins *et al.*, (2014) telah melakukan penelitian tentang penerimaan teknologi dengan mengombinasikan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) yang diaplikasikan pada *internet banking*. Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku *user* terhadap teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Model ini merupakan merger dari delapan model penerimaan teknologi terkemuka yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Persepsi risiko menurut Harborth dan Bauer (2017) yaitu ketidakpastian tentang konsekuensi negatif yang mungkin timbul dalam menggunakan produk atau jasa. Nguyen dan Huynh (2018) mendefinisikan Persepsi Risiko “potensi kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan dalam menggunakan *e-service*”. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan menganalisis meneliti lebih lanjut untuk memperoleh bukti empiris apakah dengan teori yang sama tetapi aplikasi, populasi, waktu dan tempat yang berbeda apakah akan menunjukkan hasil yang konsisten.

Model UTAUT yang dikembangkan Venkatesh *et al.*, (2003) ini menggambarkan bahwa minat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan (*Use Behavior*) dipengaruhi oleh empat faktor yakni *Performance Expectacy* (PE), *Effort Expectacy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Condition* (FC). Keempat factor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kerelaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*). Pada model persepsi risiko yang diintegrasikan dengan TAM, Nguyen dan Huynh (2018) mengidentifikasi ada tujuh macam tipe risiko yaitu risiko kinerja (*Performance Risk*), risiko finansial (*Financial Risk*), risiko kesempatan/waktu (*Time Risk*), risiko sosial (*Social Risk*), risiko psikologis (*Psychological Risk*) dan risiko keseluruhan (*Overall Risk*) yang membangun persepsi risiko dan berpengaruh negatif terhadap *adoption intention*.

Martins *et al.*, (2014) berhasil mengombinasikan dua model penelitian diatas dengan memodifikasinya. Mengacu pada penelitian Martins *et al.*, (2014) penelitian ini akan mengombinasikan model UTAUT dan Persepsi Risiko yang akan diaplikasikan pada Go-Ride dengan hanya menyertakan *Performance Risk* (PFR), *Financial Risk*

(FR), *Time Risk* (TR) sebagai faktor risiko yang akan mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) serta tidak menyertakan *voluntariness of use* sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian mengangkat permasalahan sebagai berikut: 1) Apakah PE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender* dan *age*?, 2) Apakah EE berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*?, 3) Apakah SI berpengaruh positif terhadap BI dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*?, 4) Apakah PFR berpengaruh negatif terhadap BI?, 5) Apakah FR berpengaruh negatif terhadap BI?, 6) Apakah TR berpengaruh negatif terhadap BI?, 7) Apakah FC berpengaruh positif terhadap UB dengan dimoderasi *age* dan *experience*?, 8) Apakah BI berpengaruh positif terhadap UB?

KAJIAN TEORI

Performance Expectancy (PE). *Performance Expectancy* merupakan tingkat keyakinan *user* akan penggunaan teknologi yang membantu kinerja pada pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Hal ini mencerminkan persepsi pengguna dari peningkatan kinerja dengan menggunakan teknologi Go-Ride, seperti kemudahan reservasi, respon cepat, dan efektivitas layanan (Ahmed *et al.*, 2017).

Variabel ini dianggap penting karena penelitian-penelitian sebelumnya terbukti sebagai faktor paling memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi. Pendapat ini didukung secara empiris oleh Riffai *et al.*, (2012), Martins *et al.*, (2014) dan Zuiderwijk *et al.*, (2015) yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan pada sistem akan meningkatkan performansi kerja merupakan awal munculnya sikap yang positif. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan dimoderasi *Gender* dan *Age*.

Effort Expectancy (EE). *Effort Expectancy* adalah tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan layanan Go-Ride. Ini sama dengan persepsi kemudahan penggunaan dari TAM dan *complexity* dari IDT (Martins *et al.*, 2014). Ketika *user* merasa bahwa teknologi mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha, mereka akan mempunyai ekspektasi tinggi untuk mendapatkan kinerja yang diharapkan, jika tidak, harapan kinerja mereka akan rendah (Ahmed *et al.*, 2017). Hal ini mencerminkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dalam penggunaan layanan Go-Ride maka semakin tinggi intensitas penerimaan dan penggunaan layanan Go-Ride. Dari uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis berikut:

H₂ : *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) dengan dimoderasi *Gender*, *Age*, dan *Experience*.

Social Influence (SI). *Social Influence* mencerminkan pengaruh faktor lingkungan seperti pendapat dari teman dari *user*, kerabat, dan orang-orang yang memiliki hubungan khusus, meyakinkan *user* untuk menggunakan suatu teknologi baru (Venkatesh *et al.*, 2003). Pendapat mereka akan memengaruhi intensitas *user* untuk mengadopsi layanan Go-Ride. Beberapa penelitian sebelumnya juga mendukung bahwa *social influence* mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan dan penggunaan

suatu teknologi (Riffai *et al.*, 2012, Martins *et al.*, 2014, dan Zuiderwijk *et al.*, 2015). Dengan demikian, maka perumusan hipotesis konstruk ini adalah sebagai berikut:

H₃ : *Social Influence (SI)* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention (BI)* dengan dimoderasi *Gender, Age, dan Experience*.

Performance Risk (PR). *Performance Risk* didefinisikan sebagai kemungkinan kesalahan fungsi sehingga tidak bekerja seperti yang dirancang serta gagal untuk memberikan keuntungan yang diinginkan (Nguyen dan Huynh, 2018). Penelitian lain memaparkan bahwa faktor risiko menjadi faktor *second order* dari penerimaan teknologi, dan mempengaruhi niat negatif. Artinya semakin *user* mengabaikan faktor risiko dalam menggunakan teknologi maka semakin tinggi kecenderungan *user* dalam mengadopsi teknologi (Sharif dan Raza, 2017).

Berdasarkan uraian tentang risiko diatas, maka dapat dirumuskan premis bahwa *intension* penggunaan layanan Go-Ride akan berkurang jika *user* mempertimbangkan *performance risk* sehingga hipotesis pada konstruk ini dirumuskan sebagai berikut :

H₄ : *Performance Risk (PR)* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Financial Risk (FR). *Financial Risk* merupakan potensi kerugian dari pembelian pertama suatu produk dan perawatan selanjutnya Chin *et al.*, (2018) dalam Nguyen dan Huynh (2018). Konteks penelitian terhadap pada konstruk risiko ini juga mencakup potensi kerugian yang beruang karena penipuan. Faktor ini juga merupakan bagian faktor risiko yang sudah dibahas pada bagian sebelumnya hanya berbeda konteks. Maka konstruk ini masih didukung dalam premis yang sama bahwa *financial risk* berpengaruh negatif terhadap *intention*. Artinya jika *user* semakin memperhitungkan risiko kerugian finansial dalam menggunakan layanan Go-Ride, maka akan mengurangi *intention* penggunaan teknologi tersebut. Dengan demikian, hipotesis yang dirumuskan pada konstruk ini adalah:

H₅ : *Financial Risk (FR)* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention (BI)*.

Time Risk (TR). *Time Risk* terjadi ketika *user* kehilangan waktu dengan membuat keputusan membeli yang salah, membuang banyak waktu dengan meneliti dan melakukan pembelian, serta mempelajari bagaimana menggunakan suatu produk. (Nguyen dan Huynh, 2018). Faktor risiko ini akan membangun premis bahwa semakin *user* tidak mepedulikan risiko kehilangan waktu maka *intention* terhadap penggunaan teknologi baru semakin tinggi. Artinya jika *user* mau mengambil risiko kehilangan waktu dengan mempelajari layanan Go-Ride maka *intention* terhadap layanan tersebut akan semakin menurun. Dari premis tersebut maka konstruk ini dihipotesiskan sebagai berikut :

H₆ : *Time Risk (TR)* berpengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention (BI)*

Facilitating Condition (FC). *Facilitating Condition (FC)* mencerminkan pengaruh infrastruktur organisasi dan teknis mendukung penggunaan teknologi Go-Ride, seperti pengetahuan, kemampuan *user*, dan sumber daya (Venkatesh *et al.*, 2003). Sistem mengharuskan *user* untuk memiliki keterampilan tertentu seperti konfigurasi dan mengoperasikan *gadget*, serta menghubungkan ke Internet (Martins *et al.*, 2014). Selain itu, *user* juga memerlukan biaya penggunaan seperti biaya akses data ketika

mengoperasikan sistem. Jika pengguna tidak memiliki sumber daya finansial dan keterampilan operasional yang diperlukan, mereka tidak akan mengadopsi atau menggunakan sistem (Xu *et al.*, 2017; Ahmed *et al.*, 2017). Berdasarkan uraian diatas, *facilitating condition* mempunyai pengaruh terhadap *usage behavior* (UB). Artinya, semakin tinggi dukungan fasilitas infrastruktur maka semakin tinggi pula perilaku penggunaan teknologi tersebut. Dengan demikian, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

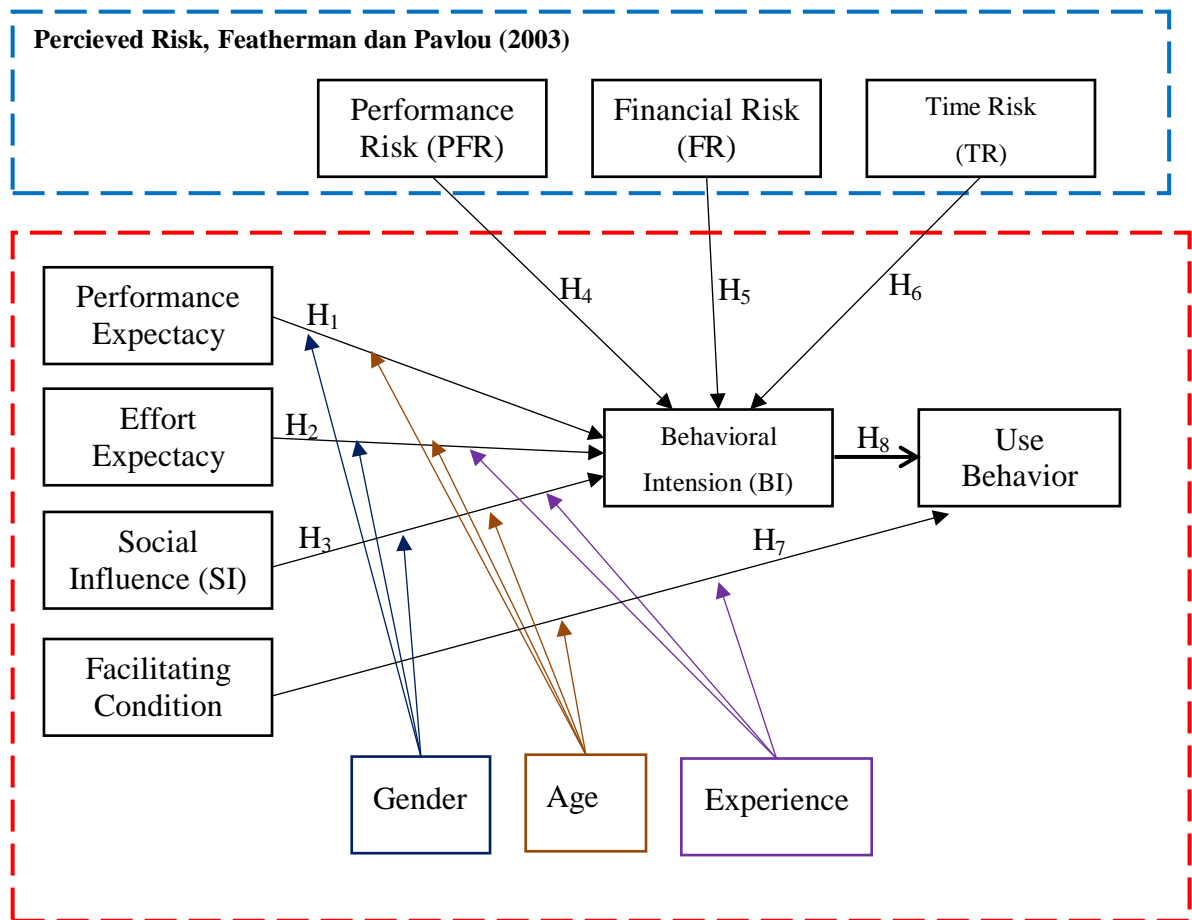
H₇ : *Facilitating Condition* (FC) berpengaruh positif terhadap *Usage Behavioral* (UB) dengan dimoderasi *Age* dan *Experience*.

Behavioral Intention (BI). Merupakan keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi dengan tujuan – tujuan yang di inginkannya. Untuk menjaga konsistensi dengan teori yang mendasari untuk semua model *intention*, diharapkan BI akan mempunyai pengaruh positif yang signifikan pada penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Hasil penelitian tersebut menunjukkan seberapa tinggi tingkat *intention* akan memengaruhi skala penggunaan suatu teknologi. Artinya, dalam penggunaan teknologi Go-Ride, konstruk ini mencerminkan tingginya *intention* akan menentukan seberapa tinggi *usage* terhadap penggunaan teknologi tersebut. Dari premis tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan pada konstruk ini adalah :

H₈ : *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior* (UB)

METODE

Berdasarkan hipotesis diatas model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian yang Diajukan

Sampel Penelitian. Metode pemilihan sampel yang pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *convenience sampling*, yaitu salah satu *nonprobability sampling* yang tidak terbatas. Pemilihan metode *sampling* ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam penelitian karena cukup mudah untuk mendapatkan objek yang ditentukan menjadi sampel. Metode ini juga dianggap cara paling baik untuk mendapatkan beberapa informasi dasar secara cepat dan efisien (Sekaran dan Bougie, 2013). Berdasarkan metode tersebut peneliti memilih mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia sebagai responden untuk penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penyebaran kuesioner dilakukan selama periode September sampai dengan Oktober 2016. Total kuesioner yang disebarkan berjumlah 180 kuesioner. Setelah dilakukan penyaringan hasil jawaban responden, kuesioner yang kembali sebanyak 151 (*response rate* 83,9%). Adapun karakteristik responden dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Sampel Penelitian

Karakteristik	Jumlah	Presentase
1. Umur		
▪ < 18 tahun	5	3,3 %
▪ 18 tahun	12	7,9 %
▪ 19 tahun	38	25,2 %
▪ 20 tahun	43	28,5 %
▪ 21 tahun	26	17,2 %
▪ > 21 tahun	25	16,6 %
▪ tidak lengkap	2	1,3 %
2. Jenis Kelamin		
▪ Laki-laki	91	60,7 %
▪ Perempuan	60	39,3 %
3. Pengalaman Menggunakan Internet		
▪ < 1 tahun	16	10,6 %
▪ 1 s.d 2 tahun	11	7,3 %
▪ 2 s.d 3 tahun	8	5,3 %
▪ 3 s.d 4 tahun	6	4,0 %
▪ 4 s.d 5 tahun	23	15,2 %
▪ > 5 tahun	81	53,6 %
▪ tidak lengkap	6	4,0 %

Metode Pengumpulan Data. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dalam bentuk survey, yaitu dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner dibuat dengan menggunakan alternatif jawaban dalam skala likert dan disebar dengan dua cara yaitu penyebaran kuisioner tertulis secara langsung dan dalam bentuk kuisioner elektronik menggunakan *google form*. Kedua cara ini dipilih untuk mendapatkan responden dengan jumlah besar dalam waktu yang singkat. Penyebaran kuisioner tertulis secara langsung bisa menjalin hubungan dan memberi motivasi kepada responden sedangkan kuisioner elektrik sangat mudah diakses, mencakup jangkauan yang luas dalam satu waktu, penyebaran yang cepat dan hampir tanpa biaya (Sekaran dan Bougie, 2013).

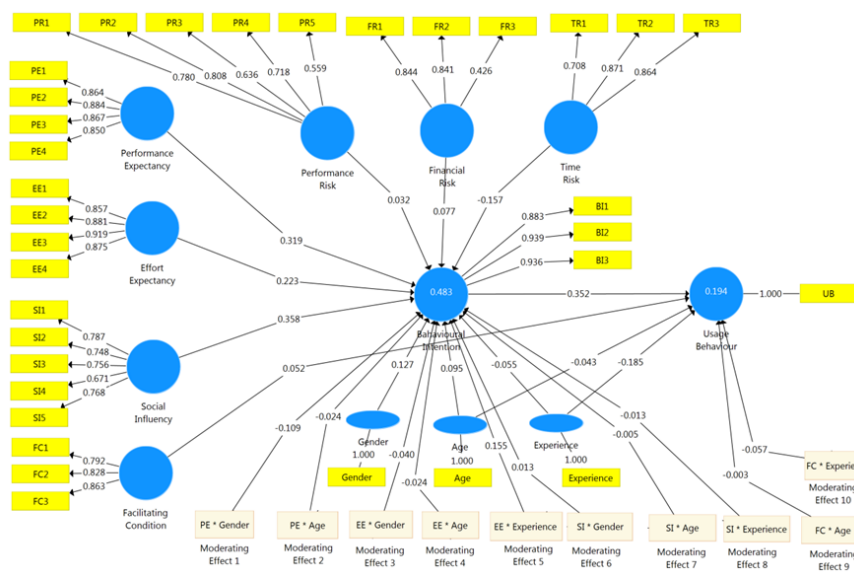
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian. Penelitian ini menggunakan tiga jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*), variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel moderasi. Variabel bebas terdiri atas tujuh variabel yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating condition*, *Performance Risk*, *Financial Risk* dan *Time Risk*, sedangkan variabel terikat terdiri atas dua variabel yaitu *Behavioral Intension* dan *Usage Behavior*. Pengukuran untuk seluruh konstruk variabel menggunakan kuisioner yang

diadopsi dari penelitian Martins *et al.*, (2014) meliputi tiga puluh tujuh (37) *item* pertanyaan dengan skala *likert* enam (6) *point*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas. Pengujian validitas pada model penelitian ini adalah dengan menganalisis validitas konstruk. Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Validitas konstruk terdiri dari *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Tahap pertama, peneliti melakukan penilaian terhadap *convergent validity* dari masing-masing konstruk. Dari hasil analisis *convergent validity* diperoleh bahwa seluruh indikator dari masing-masing konstruk memiliki *loading factor* yang bernilai di atas nilai minimum yang disyaratkan yaitu 0,707 dengan taraf uji signifikansi 0.01. Selain itu, nilai AVE dari masing-masing konstruk juga di atas nilai minimum yang disyaratkan yaitu 0,50 yang menunjukkan bahwa variabel laten dari konstruk mampu menjelaskan minimum 50% dari varians yang ada dalam suatu item. Berdasarkan nilai dari hasil uji tersebut, maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *adequate degree of validity* (Chin, 1998).



Gambar 2. Hasil uji analisis model

Tahap kedua, peneliti melakukan penilaian terhadap *discriminant validity* dari konstruk. Penilaian ini dilakukan dengan membandingkan antara *square of root* dari AVE dari masing-masing konstruk dengan korelasi antar konstruk yang lain. Hasil analisis menunjukkan bahwa model yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki *discriminant validity* yang memadai. Akar dari AVE masing-masing konstruk bernilai lebih besar dari pada korelasi antar konstruk (Fornel dan Larcker, 1981).

Tabel 2. Korelasi variabel laten (*Square of Root of AVE*)

	PE	EE	SI	FC	PR	FR	TR	BI	UB	Age	Gender	Exprn
PE	0.866											
EE	0.294	0.883										
SI	0.310	0.197	0.747									
FC	0.373	0.463	0.241	0.828								
PFR	0.241	-0.033	0.317	0.120	0.706							
FR	0.172	-0.112	0.160	0.109	0.556	0.731						
TR	0.022	-0.102	0.055	-0.053	0.374	0.423	0.818					
BI	0.493	0.344	0.504	0.486	0.160	0.085	-0.062	0.920				
UB	0.337	0.202	0.166	0.243	0.006	-0.089	-0.122	0.391	1.000			
Age	-0.063	-0.006	-0.055	-0.083	0.042	0.012	0.047	0.042	-0.014	1.000		
Gender	0.037	0.057	0.041	0.057	0.069	0.004	0.022	0.172	0.179	0.038	1.000	
Exprn	-0.083	-0.014	-0.024	-0.024	0.063	0.022	-0.013	-0.098	-0.220	-0.057	-0.028	1.000

Berdasarkan pada rekomendasi yang dikemukakan oleh Wang *et al.*, (2018), peneliti juga melakukan analisis terhadap *cross loading* diantara masing-masing item. *Cross loading* merupakan metode alternatif dalam menilai *discriminant validity* selain AVE. Nilai loading untuk membentuk variabel laten yang dituju harus bernilai lebih besar dari pada variabel laten yang memang tidak menjadi target. Hasil uji menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki loading paling tinggi terhadap konstruk yang dituju dibandingkan konstruk silangnya. Ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Seperti yang disebutkan di bagian sebelumnya, uji *convergent validity* dilakukan dengan melakukan analisis terhadap *cross loading* antara indikator dengan konstruk atau variabel laten. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa seluruh item-item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat minimum *convergent validity*. Dengan kata lain, seluruh indikator yang digunakan memiliki nilai minimum 0,7. Jika ternyata terdapat indikator yang menghasilkan nilai lebih kecil dari 0,7, maka peneliti tidak dapat melanjutkan analisisnya untuk melakukan uji hipotesis. Alternatif yang dapat ditempuh adalah menghapuskan indikator tersebut dan tidak diikutkan dalam uji lebih lanjut. Akan tetapi karena seluruh indikator yang digunakan telah memenuhi syarat minimum, maka analisis selanjutnya dapat dilakukan.

Tabel 3. *Cross loading* antara indikator dengan konstruk

	PE	EE	SI	FC	PR	FR	TR	BI	UB	Age	Gdr	Exprnc
PE1	0.864	0.341	0.284	0.308	0.254	0.179	0.054	0.442	0.367	-0.055	0.095	-0.061
PE2	0.884	0.301	0.221	0.364	0.273	0.152	0.018	0.411	0.309	-0.058	-0.053	-0.024
PE3	0.867	0.184	0.249	0.328	0.130	0.135	0.019	0.450	0.265	-0.061	0.028	-0.153
PE4	0.850	0.192	0.323	0.293	0.181	0.128	-0.015	0.401	0.220	-0.043	0.053	-0.044
EE1	0.329	0.857	0.199	0.396	-0.048	-0.083	-0.038	-.372	0.186	-0.056	0.139	-0.060
EE2	0.218	0.881	0.132	0.408	0.031	-0.017	0.078	0.220	0.163	0.011	-0.066	0.045
EE3	0.218	0.919	0.151	0.400	-0.094	-0.142	-0.149	0.284	0.164	-0.044	0.021	0.030
EE4	0.241	0.875	0.194	0.429	0.014	-0.136	-0.106	0.294	0.192	0.086	0.053	-0.034
SI1	0.333	0.228	0.787	0.261	0.305	0.225	0.004	0.484	0.119	-0.019	0.065	-0.039
SI2	0.226	0.197	0.748	0.201	0.277	0.097	0.017	0.403	0.233	0.155	0.033	0.035
SI3	0.174	0.135	0.756	0.142	0.067	0.023	-0.021	0.343	0.063	-0.147	0.038	0.015
SI4	0.201	0.042	0.671	0.141	0.205	0.072	0.102	0.279	0.052	-0.121	-0.019	-0.079
SI5	0.181	0.070	0.768	0.109	0.301	0.401	0.145	0.314	0.126	-0.090	0.014	-0.038
FC1	0.158	0.365	0.064	0.792	0.023	0.056	-0.125	0.243	0.181	-0.016	0.158	-0.010
FC2	0.339	0.408	0.201	0.828	0.102	0.074	-0.102	0.408	0.157	-0.053	0.000	0.002
FC3	0.404	0.384	0.299	0.863	0.154	0.126	0.052	0.520	0.247	-0.118	-0.004	-0.112
PR1	0.185	0.018	0.251	0.125	0.780	0.337	0.236	0.148	0.013	0.124	0.041	0.065
PR2	0.224	-0.033	0.191	0.121	0.808	0.467	0.309	0.146	0.071	-0.031	0.053	0.078
PR3	0.224	-0.044	0.283	0.130	0.636	0.504	0.215	0.061	0.030	-0.050	-0.045	0.023
PR4	0.137	-0.052	0.272	0.038	0.718	0.370	0.275	0.101	-0.086	0.015	0.107	-0.016
PR5	0.032	-0.046	0.170	-0.084	0.559	0.439	0.391	0.044	-0.072	0.072	0.081	0.053
FR1	0.188	-0.056	0.194	0.039	0.458	0.844	0.341	0.057	-0.063	-0.035	-0.015	-0.056
FR2	0.054	-0.219	0.130	0.079	0.508	0.841	0.486	0.055	-0.082	0.046	0.069	0.093
FR3	-0.017	-0.217	0.179	-0.086	0.293	0.426	0.407	-0.028	-0.028	-0.016	0.095	0.006
TR1	-0.022	0.010	0.055	0.024	0.176	0.381	0.708	-0.004	-0.122	0.028	0.007	-0.033
TR2	0.020	-0.010	-0.044	-0.008	0.297	0.382	0.871	-0.056	-0.119	0.051	0.009	0.060
TR3	0.021	-0.173	0.140	-0.090	0.358	0.346	0.864	-0.055	-0.089	0.030	0.029	-0.081
BI1	0.532	0.343	0.344	0.496	0.140	0.077	-0.089	0.833	0.317	-0.080	0.162	-0.058
BI2	0.400	0.312	0.41	0.443	0.131	0.054	-0.038	0.939	0.362	0.052	0.312	-0.110
BI3	0.437	0.297	0.497	0.410	0.169	0.103	-0.047	0.936	0.397	0.131	0.182	-0.100
UB	0.337	0.202	0.166	0.243	0.006	-0.089	-0.122	0.391	1.000	-0.014	0.179	-0.220
Age	-0.063	-0.006	-.055	-0.083	0.042	0.012	0.047	0.042	-0.014	1.000	0.038	-0.057
Gdr	0.037	0.057	0.041	0.057	0.069	0.004	0.022	0.172	0.179	0.038	1.000	-0.028
Exp	-0.083	-0.014	-0.024	-0.060	0.063	0.022	-0.013	-0.098	-0.057	-0.220	-0.028	1.000

Uji Reliabilitas. Tahap selanjutnya dalam pengujian model penelitian adalah uji reliabilitas untuk menilai konsistensi internal. Peneliti melakukan penilaian dengan menghitung *Composite Reliability* (CR) dan nilai *Cronbach's alpha*. Nilai CR untuk semua konstruk dalam penelitian ini paling kecil bernilai 0,761 yaitu pada konstruk *financial risk*, sedangkan nilai *Cronbach's alpha* terkecil ditemukan pada konstruk *performance risk* dengan nilai 0,760. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrument penelitian ini memiliki reliabilitas karena diatas nilai yang biasanya diterima, yaitu 0,60 untuk CR dan 0,70 untuk *Cronbach's alpha* (Hair *et al.*, 2016). Adapun hasil uji reabilitas konstruk dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. *Cronbach's alpha, composite reliability dan average variance extracted (AVE)*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
PE	0.889	0.891	0.923	0.751
EE	0.907	0.930	0.934	0.780
SI	0.807	0.823	0.863	0.558
FC	0.776	0.812	0.867	0.686
PR	0.760	0.813	0.830	0.499
FR	0.785	-0.062	0.761	0.534
TR	0.797	0.741	0.857	0.669
BI	0.909	0.913	0.943	0.846
UB	1.000	1.000	1.000	1.000
Age	1.000	1.000	1.000	1.000
Gender	1.000	1.000	1.000	1.000
Experience	1.000	1.000	1.000	1.000

Analisis Model Struktural. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural. Nilai yang diuji adalah *Direct Effect* (D) yaitu nilai yang tidak dipengaruhi oleh variabel moderasi dan nilai *direct effect* ditambah Interaksi (D+I) yaitu nilai yang dipengaruhi efek moderasi. Hal ini ditujukan untuk memahami apakah variabel moderasi *Gender*, *Age* dan *Experience* memiliki pengaruh yang terhadap *behavioral intention* dan *usage behavior*.

Analisis Varian (R^2). Nilai Estimasi yang diperoleh dari analisis PLS diantaranya adalah *standardized coefficient*, signifikansi koefisien, dan varians (R^2) disajikan di Tabel 5. Berdasarkan nilai R^2 yang diperoleh dari *direct effect* mampu menjelaskan 44,2% varians untuk BI dan 19,1% untuk UB. Sementara itu nilai R^2 yang diperoleh

dari *direct effect* dengan interaksi mampu menjelaskan 48,3% varians untuk BI dan 19,4% varians untuk UB. Hasil analisis D+I ini sekaligus menjelaskan bahwa adanya pengaruh dari variabel moderasi *Gender*, *Age*, dan *Experience* terhadap *behavioral intention* dan *usage behavior*.

Tabel 5. Nilai R² untuk masing-masing konstruk

Konstruk	D	D + I
BI	0.442	0.483
UB	0.191	0.194

Pengujian Hipotesis. Seperti telah dijelaskan di bagian sebelumnya, model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan PLS. Untuk menguji signifikansi *loading factor* dan koefisien, peneliti menggunakan *bootstrapping technique* sehingga jumlah sampel yang awalnya berjumlah 151 menggandakan dengan sendirinya sehingga berjumlah 500. *Rule of thumb* yang digunakan adalah t-statistik harus di atas 1,94 untuk pengujian hipotesis dua ekor (*two-tailed*) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) untuk pengujian *alpha (p-value)* 5 persen dan power 80 persen (Hair *et al.*, 2013). Adapun hasil uji hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Koefisien beta, T-Statistik, dan P-Values (*Path Coefficient*)

Hipotesis	D			D + I			Hasil
	β	<i>t-statistic</i>	<i>p-values</i>	β	<i>t-statistic</i>	<i>p-values</i>	
H1: PE → BI	0.328	3.647	0.000	0.319	3.702	0.000	Diterima
H2: EE → BI	0.160	2.093	0.037	0.223	2.606	0.009	Diterima
H3: SI → BI	0.378	5.848	0.000	0.358	4.661	0.000	Diterima
H4: PR → BI	-0.034	0.295	0.768	0.032	0.254	0.799	Ditolak
H5: FR → BI	0.041	0.282	0.778	0.077	0.512	0.609	Ditolak
H6: TR → BI	-0.086	0.793	0.428	-0.157	1.339	0.181	Ditolak
H7: FC → UB	0.062	0.736	0.462	0.052	0.595	0.552	Ditolak
H8: BI → UB	0.345	3.933	0.000	0.352	4.360	0.000	Diterima

Sumber : Data mentah diolah, 2016

Diskusi dan Pembahasan. Penelitian menguji secara empiris pengaruh 7 konstruk yang memengaruhi *intention* dalam penggunaan layanan Go-Ride dari Go-Jek. Pengujian dilakukan dengan menggunakan model dasar UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan beberapa variabel laten dari *perceived risk*. Penelitian memfokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi *intention* pelanggan terhadap penggunaan Go-Ride dengan moderasi dari *Gender*, *Age* dan *Experience*.

Secara teoritis, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel moderasi mempunyai pengaruh terhadap daya prediksi model UTAUT yang dimodifikasi dengan risiko dalam menjelaskan *intention* dimana *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *performance risk* (PFR), *financial risk* (FR), dan *time risk* (TR) menjelaskan 44,2% dari varians *behavioral intention* (BI), dan meningkat hingga 4% dengan kontribusi dari variabel moderasi sehingga memberikan kekuatan penjelasan yang lebih baik. Namun, untuk *usage* dimana *facilitating condition* (FC) dan *behavioural intention* (BI) hanya menjelaskan hingga 19,4% varians saja dengan kontribusi dari moderator.

Secara umum, penelitian ini menemukan bahwa terdapat dukungan terhadap sebagian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Data penelitian ini menunjukkan bahwa *intention* dalam menggunakan layanan Go-Ride secara signifikan dipengaruhi *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI). Pengaruh yang paling kuat terhadap *intention* penggunaan teknologi Go-Ride adalah *social influence* (SI) memiliki. Hal ini dapat diartikan bahwa sikap positif user dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh besarnya harapan manfaat yang akan diperoleh user untuk meningkatkan kinerjanya serta besarnya pengaruh dari orang-orang terdekat yang dianggap penting bagi user. Temuan ini secara tidak langsung memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya yang diantaranya dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2003), Bawack dan Kamdjoug (2018), Rooks *et al.*, (2017) dan Zuiderwijk *et al.*, (2015). Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh *Behavioral intention* terhadap *usage behavior* dalam penggunaan layanan Go-Ride. Artinya keinginan individu akan menentukan perilaku dan intensitas penggunaan layanan Go-Ride.

Berdasarkan data di atas penelitian ini menunjukkan bahwa Go-Ride dipandang bermanfaat dan sesuai yang diharapkan penggunaannya. Analisis terhadap efek moderasi dari variabel *gender*, *age*, dan *experience* juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh dalam *intention* penggunaan layanan ini. Selain itu, meskipun adanya faktor risiko, tetapi faktor ini tidak terlalu memengaruhi minat dan perilaku penggunaan *user* terhadap layanan Go-Ride. Temuan penelitian ini bertentangan terhadap studi sebelumnya oleh Cheung dan To (2017), Benlian dan Hess (2011) dan Martins *et al.*, (2014) yang menyatakan bahwa *risk* berpengaruh negatif terhadap *intention*. Namun demikian, satu hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah perlu kehati-hatian dalam menginterpretasikan temuan ini. Hal ini disebabkan rendahnya nilai koefisien jalur dan rendahnya nilai varians *usage* yang dikategorikan lemah pada nilai 0,019 (Chin, 1988). Selain itu penambahan konstruk *risk* dalam penelitian ini juga tidak menunjukkan adanya pengaruh. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa risiko adalah konstruk kompleks yang bersifat multidimensi sehingga sulit untuk dilakukan pengukuran Herrero *et al.*, (2017) memberikan dukungan empiris dengan menyatakan bahwa risiko dipengaruhi oleh berbagai konteks seperti perbedaan negara, budaya dan perbedaan domain yang spesifik (*domain specific differences*). Perbedaan domain yang spesifik ini diantaranya adalah perbedaan jenis teknologi, nilai moneter dari teknologi yang digunakan, dan reputasi komunitas yang menggunakan teknologi tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan teknologi Go-Ride dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) yang diintegrasikan dengan persepsi risiko (*perceived risk*). Model yang diadopsi pada penelitian tentang penerimaan teknologi ini adalah *unified theory of acceptance and usage of technology* yang merupakan teori terpadu gabungan dari delapan model *technology acceptance* sebelumnya. Model UTAUT ini ditulis oleh Venkatesh *et al.*, (2003) kemudian diintegrasikan dengan *risk* yang dinilai sebagai faktor yang tidak terlepas dari transaksi *e-commerce*. Penambahan variabel-variabel laten dari *risk* diadopsi dari penelitian (Nguyen dan Huynh, 2018) yakni model *perceived risk*. Variabel risiko yang ditambahkan yaitu *performance risk*, *financial risk* dan *time risk*. ketiga variabel laten tersebut tidak ada dalam model *unified theory of acceptance and usage of technology* yang masih asli. Temuan empiris penelitian menunjukkan bahwa; *performance expectancy* berpengaruh terbukti positif terhadap *behavioural intention* dengan dimoderasi *gender* dan *age*, *effort expectancy* berpengaruh terbukti positif terhadap *behavioural intention* dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*, *social influence* berpengaruh terbukti positif terhadap *behavioural intention* dengan dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*, *performance risk* berpengaruh tidak terbukti negatif terhadap *behavioural intention*, *financial risk* berpengaruh tidak terbukti negatif terhadap *behavioural intention*, *time risk* berpengaruh tidak terbukti negatif terhadap *behavioural intention*, *facilitating condition* berpengaruh tidak terbukti positif terhadap *usage behavior* dengan dimoderasi *age* dan *experience*, dan *behavioural intention* berpengaruh terbukti positif terhadap *usage behavior*.

Saran. Penelitian memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya adalah hanya menggunakan sampel mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Pandangan publik terhadap mahasiswa dari fakultas ekonomi adalah mahasiswa memiliki latar belakang ekonomi yang lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa dari fakultas-fakultas yang lain, misalnya Fakultas Ilmu Agama Islam, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial dan Budaya di universitas yang sama. Keyakinan publik tersebut juga cukup dapat diterima secara rasional karena memang secara finansial, biaya perkuliahan di fakultas ekonomi lebih tinggi dibandingkan dengan fakultas-fakultas yang telah disebutkan. Saran untuk penelitian berikutnya dapat menggunakan sampel mahasiswa yang berasal dari fakultas yang berbeda.

Selain itu, bisa diamati secara umum bahwa mahasiswa fakultas ekonomi cenderung memiliki gaya hidup yang lebih tinggi. Hal ini dicerminkan pada fasilitas-fasilitas yang dimiliki mahasiswa Fakultas Ekonomi UII bernilai finansial lebih tinggi dan berkualitas jauh lebih baik dari mahasiswa di fakultas lain pada umumnya. Misalnya moda transportasi dan *smartphone* yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi UII banyak yang menggunakan mobil kendaraan pribadi dan ponsel yang sudah mempunyai *brand* tinggi. Fakta ini berbeda dengan fakultas-fakultas lain tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmed, Z., Kader, A., Rashid, H. U., & Nurunnabi, M. (2017). User Perception of Mobile Banking Adoption: An Integrated TTF-UTAUT Model. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22 (3), 1-19.
- Bawack, R. E., & Kamdjoug, J. R. K. (2018). Adequacy of UTAUT in clinician adoption of health information systems in developing countries: The case of Cameroon. *International Journal of Medical Informatics*, 109, 15-22.
- Benlian, A., dan Hess, T. (2011). "Opportunities and risk of software-as-a-service: Findings from survey of IT executive". *Decision Support System*, 52 (1), 232–246.
- Brzozowska, A., dan Bubel, D. (2015). E-business as a new trend in the economy. *Procedia Computer Science*, 65, 1095–1104.
- Cheung, M. F., & To, W. M. (2017). The influence of the propensity to trust on mobile users' attitudes toward in-app advertisements: An extension of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 76, 102-111.
- Chin, A. G., Harris, M. A., & Brookshire, R. (2018). A bidirectional perspective of trust and risk in determining factors that influence mobile app installation. *International Journal of Information Management*, 39, 49-59.
- Chin, W.W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. In G.A.Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp.195–336). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 382-388.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., 2013. *Multivariate Data Analysis* 7th ed., Pearson Education Limited.
- Harborth, D., & Bauer, E. K. (2017). The Influence of Advertising on the Process of Technology Adoption: A Systematic Literature Review.
- Herrero, J., Urueña, A., Torres, A., & Hidalgo, A. (2017). My computer is infected: the role of users' sensation seeking and domain-specific risk perceptions and risk attitudes on computer harm. *Journal of Risk Research*, 20 (11), 1466-1479.
- Mahfuz, M. A., Hu, W., & Khanam, L. (2016, May). The Influence of Cultural Dimensions and Website Quality on m-banking Services Adoption in Bangladesh: Applying the UTAUT2 Model Using PLS. In *WHICEB* (p. 18).
- Martins, C., Oliveria, T., dan Popovic, A. (2014). Understanding the Internet adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34, 1–13.
- Nguyen, T. D., & Huynh, P. A. (2018, January). The Roles of Perceived Risk and Trust on E-Payment Adoption. In *International Econometric Conference of Vietnam* (pp. 926-940). Springer, Cham.
- Oruç, Ö. E., & Tatar, Ç. (2017). An investigation of factors that affect internet banking usage based on structural equation modeling. *Computers in Human Behavior*, 66, 232-235.
- Riffai, M. M. M. A., Grant, K., dan Edgar, D. (2012). Big TAM in Oman: Exploring the promise of on-line banking, its adoption by customers and the challenges of

- banking in Oman. *International Journal of Information Management*, 32, 239–250.
- Rooks, G., Matzat, U., & Sadowski, B. (2017). An empirical test of stage models of e-government development: Evidence from Dutch municipalities. *The Information Society*, 33 (4), 215-225.
- Roy, S. K., Balaji, M. S., Kesharwani, A., & Sekhon, H. (2017). Predicting Internet banking adoption in India: a perceived risk perspective. *Journal of Strategic Marketing*, 25 (5-6), 418-438.
- Sekaran, U., dan Bougie, R., 2013. *Research methods for A skill-building approach* 6th ed., John Wiley dan Sons, Ltd.
- Sharif, A., & Raza, S. A. (2017). The influence of hedonic motivation, self-efficacy, trust and habit on adoption of internet banking: a case of developing country. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 11 (1), 1-22
- Venkatesh, V., Davis, G. B., Davis, F. D., dan Morris, M. G. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425–478.
- Wang, Y. Y., Lin, H. H., Wang, Y. S., Shih, Y. W., & Wang, S. T. (2018). What drives users' intentions to purchase a GPS Navigation app: The moderating role of perceived availability of free substitutes. *Internet Research*, 28 (1), 251-274.
- Xu, X., Thong, J. Y., & Tam, K. Y. (2017). Winning Back Technology Disadopters: Testing a Technology Readoption Model in the Context of Mobile Internet Services. *Journal of Management Information Systems*, 34 (1), 102-140.
- Xue, M., Hitt, L. M., dan Chen, P. (2011). "Determinants and outcomes of internet banking adoption". *Management Science*, 57 (2), 291–307.
- Youssef, M. A., Youssef, E. M., Anadol, Y., & Zahrani, A. A. (2017). Modelling customer's intention to use e-banking in Saudi Arabia: an empirical study. *International Journal of Business Innovation and Research*, 14 (2), 239-258.
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., dan Dwivendi, Y. K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, 32, 429–440.